



Heilzaam Feitenonderzoek

Verschenen in de *Automatisering Gids* van 2 maart 2007

Een transportondernemer en zijn softwareleverancier verschilden van mening over de kwaliteit van het geleverde softwarepakket, dat de logistieke processen volledig zou moeten ondersteunen. Het transportbedrijf constateerde daarin ernstige fouten, waardoor de besturing van de processen faalde en de bedrijfsvoering ernstig werd bedreigd. De leverancier van de (standaard) software had een groot aantal tevreden gebruikers en meende, dat de problemen niet aan de software lagen, maar aan het (onjuiste) gebruik daarvan. De emoties waren hoog opgelopen en de transporteur had een waslijst aan fouten op schrift gesteld. Die schoot de softwarebouwer in het verkeerde keelgat, want volgens hem bestond het overgrote deel van de punten op die lijst uit onbenullige opmerkingen en kon de rest met een eenvoudige instelling worden verholpen. Dat liet natuurlijk onverlet, dat het transportbedrijf niet goed met het pakket uit de voeten kon. De botte reactie van de leverancier leidde er toe dat de transportondernemer van de softwareleverancier en van het pakket af wilde.

Op basis van de algemene voorwaarden van de softwareleverancier moesten de kempanten echter eerst te biecht bij de Stichting Geschillenoplossing Organisatie en Automatisering (SGOA), om te proberen er via mediation uit te komen.

De bemiddelaar zette de strijdende partijen elk aan het verste eind van een tafel achter een computer waarop een programma was geïnstalleerd, dat specifiek is ontwikkeld voor beslissingsondersteuning en elektronisch vergaderen. Punt voor punt werd de daarin ingelezen foutenlijst aan de orde gesteld. Waar de melding onduidelijk was, werd die door de gebruiker verduidelijkt en vervolgens werd aan elke foutmelding een waardering gegeven. Op basis daarvan kon een top tien worden samengesteld van fouten die de bedrijfsvoering daadwerkelijk leken te belemmeren. Die werkwijze leidde er toe dat de klager begon in te zien, dat veel punten op zijn klachtenlijst eigenlijk triviale zaken betrof. Maar ook de softwarebouwer begon te beseffen, dat zijn voortreffelijke pakket, in dit geval, toch ernstige problemen opleverde voor de gebruiker. Kortom de gezamenlijke exercitie door de foutenlijst had een heilzaam effect op de persoonlijke verhoudingen.

Met de top tienlijst in de hand hebben partijen, samen met de mediator, de ernstigste problemen geanalyseerd. Daarvan kon er een groot aantal nog dezelfde dag opgelost worden door wijziging van de instellingen van het programma. Aan het eind van die dag konden direct afspraken gemaakt worden over het oplossen van de overblijvende problemen en was het geschil daarmee, tot tevredenheid van beide partijen, opgelost.

In deze mediation werd de problematiek met behulp van beslissingsondersteunde software geanalyseerd en daardoor ontdaan van franje en emoties. Dat leidde er toe, dat het geschil tot bespreekbare proporties werd teruggebracht en dat partijen van hun aanvankelijke standpunten terugkwamen. Vervolgens concentreerden zij zich gezamenlijk op de inhoud van de problematiek en de mogelijke oplossingen.

Bij mediation is de basisregel, dat (eerst) geprobeerd wordt te werken aan de relatie en de inhoud van het geschil te parkeren tot partijen weer 'on speaking terms' zijn. In dit geval bleek de omgekeerde aanpak vruchten af te werpen en leidde het feitenonderzoek juist tot het weer op gang komen van het gesprek tussen de strijdende partijen en tot een bevredigende oplossing van het geschil.

Ben Slijk